

ABSTRAK

Dalam menghadapi persaingan dunia usaha yang semakin ketat, salah satu faktor yang harus dipertahankan oleh sebuah perusahaan dalam bidang jasa adalah kualitas layanan. Usaha *laundry* merupakan salah satu usaha jasa di Indonesia yang dapat dikatakan sedang naik daun. *Laundry* Thoyyiba merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa cuci pakaian yang bertempat di Desa Sukomulyo Kecamatan Manyar, dalam kegiatannya, *laundry* Thoyyiba selalu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada pelanggan, namun kenyataan di lapangan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Banyak keluhan yang masuk ke *laundry* Thoyyiba terhadap pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pada penelitian ini dilakukan pengukuran kualitas jasa *laundry* Thoyyiba dengan menggunakan metode *Service Quality* dan merencanakan perbaikan dengan diintegrasikan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Pengolahan data menggunakan metode *Service Quality* menunjukkan *gap* terbesar terdapat pada atribut pihak *laundry* bertanggung jawab terhadap jumlah cucian jika terjadi kehilangan atau kerusakan dengan nilai -1,313. Sedangkan *gap* terkecil pada atribut pihak *laundry* selalu menanyakan kabar kepada pelanggan dengan nilai 0,300. Selanjutnya atribut dengan nilai *gap* negatif menjadi *voice of customer* di dalam matrik *house of quality* yang akan diolah lebih lanjut untuk mendapatkan perbaikan. Analisa *Quality Function Deployment* memberikan hasil rancangan perbaikan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh *laundry* Thoyyiba berdasarkan atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan ditentukan dari matrik HOQ dan menghasilkan tindakan/respon teknis yang harus dilakukan oleh pihak *laundry* sesuai dengan prioritasnya. Prioritas utama perbaikan dengan nilai 4,104 adalah menanamkan sifat etos kerja pada karyawan, sedangkan prioritas kedua dengan nilai 3,216 adalah mengevaluasi terhadap keinginan pelanggan.

Kata kunci: Pelayanan, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*